

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PELANGGAN DAPOER MIE GALAU, KOTA MALANG**

**SKRIPSI**

**Dianjurkan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Pertanian Strata Satu (S1) Pada Program Studi Agribisnis  
Fakultas Pertanian Peternakan  
Universitas Muhammadiyah Malang**



**Oleh:  
NADIRA FAUZIYAH  
201410210311144**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS  
FAKULTAS PERTANIAN PETERNAKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PELANGGAN MIE GALAU, KOTA MALANG**

**Oleh:**  
**NADIRA FAUZIYAH**  
**NIM : 201410210311144**

Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama

Tanggal, 27 Oktober 2018



**Ir. Dyah Erni Widyastuti, M.M.**  
**NIP. 105 9010 0200**

Pembimbing Pendamping

Tanggal, 27 Oktober 2018



**Ir. Harpowo, M.P.**  
**NIP. 105 8802 0060**

Malang, 27 Oktober 2018  
Mengesahkan:

An. Dekan,  
Wakil Dekan I,

Ketua Program Studi Agribisnis



**Dr. Ir. Kris Winaya, M.M., M.Si.**  
**NIP. 19640514 199003 1 002**



**Dr. Ir. Isis Baroh, M.P.**  
**NIP. 105 8802 0061**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN  
PELANGGAN DAPOER MIE GALAU, KOTA MALANG**

**Oleh :**

**NADIRA FAUZIYAH**

**NIM : 201410210311144**

Disusun berdasarkan Surat Keputusan Dekan  
Fakultas Pertanian Peternakan Universitas Muhammadiyah Malang  
Nomor: E.6.1/1625.a/FPP-UMM/XI/2018 dan Rekomendasi Komisi Skripsi  
Fakultas Pertanian Peternakan UMM pada tanggal: 3 November 2018  
dan keputusan Ujian Sidang yang dilaksanakan pada tanggal: 27 Oktober 2018

Dewan Penguji,

  
**Ir. Dyah Erni Widvastuti, M.M.**


**NIP. 105 9010 0200**

  
**Ir. Harpowo, M.P.**

**NIP. 105 8802 0060**

  
**Dr. Ir. Anas Tain, M.M.**

**NIP. 19660221 199101 1 001**

  
**Rahmad Pulung Sudibyo, SP, M.P.**

**NIP. 105 0203 0370**

Malang, 27 Oktober 2018

Mengesahkan :

Dekan  
Fakultas Pertanian Peternakan



**Dr. Ir. David Hermawan, M.P., IPM**

**NIP. 19640526 199003 1 003**

Ketua Program Studi Agribisnis



**Dr. Ir. H. Baroh, M.P.**

**NIP. 105 8802 0061**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **Nadira Fauziyah**

NIM : 201410210311144

Program Studi : Agribisnis

Fakultas : Pertanian - Peternakan

Email : [nadira180895@gmail.com](mailto:nadira180895@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli hasil karya sendiri, baik sebagian maupun secara keseluruhan, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasmakan saya, serta bukan dari hasil penjiplakan dari hasil karya orang lain.
2. Karya orang lain yang dijadikan referensi atau bahan rujukan dalam penulisan skripsi ini, serta tertulis dicantumkan sebagai sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan jika dikemudian hari terdapat penyimpangan dalam penulisan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 29 Oktober 2018

Yang Membuat Pernyataan,

Nadira Fauziyah  
201410210311144

## BIODATA PENULIS



Penulis memiliki nama lengkap Nadira Fauziyah lahir di Kota Malang, 18 Agustus 1995. Penulis merupakan putri ke dua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Moch. Yudi Atmoko dan Ibu Rustiyah. Alamat penulis yaitu Perumahan Griya Shanta B 207, Kelurahan Mojolangu, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.

Penulis menyelesaikan pendidikan di TK Anak Saleh-Malang pada tahun 2002, menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Islam Sabilillah-Malang pada tahun 2008, menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengan Pertama di SMP Negeri 8 Malang pada tahun 2011, menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 9 Malang pada tahun 2014. Pada tahun 2014 penulis diterima sebagai mahasiswi Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Peternakan Universitas Muhammadiyah Malang.

## ABSTRAK

**Nadira Fauziyah. 201410210311144. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dapoer Mie Galau, Kota Malang. Ir. Dyah Erni Widyastuti, MM dan Ir. Harpowo, MP**

---

Kualitas pelayanan merupakan suatu usaha melayani dalam dunia kuliner dimana dibuat untuk kepuasan perilaku konsumen. Pelanggan dapat menilai kualitas pelayanan rumah makan untuk menentukan baik dan buruknya suatu usaha tersebut. Pelayanan merupakan aspek penting dalam melakukan sebuah bisnis. Kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, oleh karena itu untuk memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui kualitas pelayanan di Dapoer Mie Galau; (2) untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada Dapoer Mie Galau; dan (3) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati) terhadap kepuasan pelanggan pada dapoer Mie Galau.

Metode pengambilan sampel dilakukan dengan cara *Accidental Sampling* yang diterapkan kepada sebanyak 120 orang. Jenis data yang digunakan merupakan data kuantitatif. Metode pengumpulan data dengan data primer dan data sekunder. Instrumen penelitian yang digunakan adalah dengan skala likert. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik (X1), kehandalan (X2), ketanggapan (X3), jaminan (X4) dan empati (X5) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Bukti Fisik, Empati, Jaminan, Kehandalan, Kepuasan Pelanggan, Ketanggapan, dan Kualitas Pelayanan.



## ABSTRACT

**Nadira Fauziyah. 201410210311144. The influence of Service Quality on Customer Satisfaction Level Dapoer Mie Galau, Malang City. Ir. Dyah Erni Widyastuti, MM and Ir. Harpowo, MP**

---

Quality of service is a business serving in the culinary world where it is made to the satisfaction of consumer behavior. Customers can assess the quality of restaurant services to determine the good and bad of the business. The waitress are an important aspect of doing a business. Quality of service also has an impact on customer satisfaction, therefore for providing services must be done in accordance with the service function.

This study aims to (1) find out the quality of service at Dapoer Mie Galau; (2) to find out customer satisfaction at Dapoer Mie Galau; and (3) knowing the effect of service quality (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) on customer satisfaction in Dapoer Mie Galau.

The sampling method was done by accidental sampling which was applied to as many as 120 peoples. The type of data used is quantitative data. Methods of collecting data are with primary data and secondary data. The research instrument used was the Likert scale and the data analysis method used is multiple linear regression analysis.

The research results show that as physical proof of (x1), dependability (x2), responsiveness of (x3), community health insurance scheme jaminan (x4) and empathy (x5) to have an influence positif and significantly correlates with customer satisfaction.

The results showed that the physical evidence (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) and empathy (X5) had a positive and significant effect towards customer satisfaction.

**Kata Kunci:** Assurance, Customer Satisfaction, Empathy, Physical Evidence, Reliability, Responsibility, and Service Quality.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kami ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Dapoer Mie Galau, Kota Malang” ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Strata Satu (SI) di Progam Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian-Peternakan, Universitas Muhammadiyah Malang.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan berbagai pihak, karena itu pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang selalu menemani dan menggerakkan hati saya untuk terus berjuang tanpa lelah dalam menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Drs. Fauzan, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Dr. Ir. David Hermawan M.P., IPM selaku Dekan Fakultas Pertanian-Peternakan.
4. Ibu Dr. Ir. Istis Baroh, M.P selaku Ketua Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian-Peternakan
5. Ibu Ir. Dyah Erni Widyastuti, M.M selaku Dosen Pendamping I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Ir. Harpowo, M.P Dosen Pendamping II yang selalu memberikan arahan, masukan, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.



7. Kedua orang tua yang tidak pernah lelah dalam memberikan bantuan baik moril maupun materil, serta selalu mendoakan penulis selama menempuh jenjang pendidikan.
8. Teman-teman mahasiswa Jurusan Agribisnis yang telah banyak memberikan dukungan dan kerjasamanya
9. Sahabat dekat Fita, Yusi, Dinda, Aul, Azizah, Icha, Silvi, Yunda, Sefrina, Mifta, Wanda, Gita, Dedek, Nourma, Niftah, Viki, Rida, Nurul, Ima dan Widya yang telah memberikan *support* tiada henti hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam skripsi ini, sehingga penulis mengharapkan adanya kritik yang dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian ini selanjutnya.

Malang, 27 Oktober 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>BIODATA PENULIS</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah Penelitian.....	4
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	5
1.4 Batasan Istilah.....	5
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	 8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kajian Pustaka .....	19
2.2.1 Kualitas Pelayanan (Jasa) .....	19
2.2.2 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran .....	23
2.4 Hipotesis .....	26
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	 27
3.1 Metode Penentuan Lokasi Penelitian .....	27
3.2 Populasi dan Metode Pengambilan Sampel.....	27
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	29
3.4 Jenis Penelitian .....	29

3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.6 Skala Pengukuran .....	30
3.7 Variabel Penelitian dan Devinisi Operasional.....	31
3.7.1 Variabel Dependen .....	31
3.7.2 Variabel Independen.....	31
3.8 Metode Analisis Data .....	34
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	34
3.8.2 Analisis Data Uji Validitas dan Reliabilitas .....	34
3.9 Teknis Analisis Data .....	38
3.9.1 Asumsi Klasik .....	38
3.9.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI .....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi.....	46
4.2 Organisasi Perusahaan .....	46
4.3 Ketenagakerjaan.....	47
4.4 Produk dari Mie Galau .....	48
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>49</b>
5.1 Karakteristik Konsumen Dapoer Mie Galau .....	49
5.2 Deskripsi Variabel Penelitian Mengenai Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Dapoer Mie Galau .....	52
5.3 Asumsi-Asumsi Klasik Regresi.....	63
5.3.1 Uji Normalitas .....	63
5.3.2 Uji Multikolinearitas .....	66
5.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	68
5.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
5.5.1 Persamaan Regresi .....	70
5.5.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	73
5.5.3 Uji Hipotesis .....	74

<b>BAB VI KESIMPULAN</b> .....	79
6.1 Kesimpulan.....	79
6.2 Saran .....	79
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	81
<b>LAMPIRAN</b> .....	84



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Karakteristik Anekka Produk Mie Pedas di Malang.....	3
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 3. 2 Uji Validitas Variabel .....	35
Tabel 3. 3 Tabel Uji Validitas Variabel .....	36
Tabel 3. 4 Uji Reabilitas Variabel.....	38
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
Tabel 5.4 Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik/Tangibles (X1).....	52
Tabel 5.5 Tanggapan Responden Terhadap Kehandalan/Reliability (X2) .....	54
Tabel 5.6 Tanggapan Responden Terhadap Ketanggapan/Responsiveness (X3).....	56
Tabel 5.7 Tanggapan Responden Terhadap Jaminan/Assurance (X4) .....	58
Tabel 5.8 Tanggapan Responden Mengenai Empati/Emphaty (X5) .....	59
Tabel 5.9 Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Pelanggan (Y).....	61
Tabel 5.10 Tabel Hasil Uji Normalitas .....	64
Tabel 5.11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	67
Tabel 5.12 Persamaan Regresi .....	70
Tabel 5.13 Koefisien Korelasi dan Determinasi .....	73
Tabel 5.14 Uji F (Serempak).....	74
Tabel 5.15 Hasil Uji t (Parsial) .....	76

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.</b> Kerangka Pemikiran .....	25
<b>Gambar 2.</b> Struktur Organisasi Dapoer Mie Galau .....	47
<b>Gambar 3.</b> Histogram Display Normal Curve Kepuasan .....	65
<b>Gambar 4.</b> Hasil Uji Normalitas .....	66
<b>Gambar 5.</b> Uji Heterokedastisitas .....	69



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Responden.....	84
Lampiran 2. Rekap Hasil Kuisisioner.....	86
Lampiran 3. Tabel Distribusi Kuensi Frekuensi .....	90
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas .....	95
Lampiran 5. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	98
Lampiran 6. Output Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	99
Lampiran 7. Dokumentasi .....	101





## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, S., Fanani, D., Latief, W. A., Administrasi, F. I., Malang, U. B., Nyata, B., & Pelanggan, K. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
- Ghozali, I. (2013). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program A mos 16.0*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hardono. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (Studi Kasus di Bossanova Billiar Yogyakarta), 5(2), 41–49.
- Hermansyah, M. J., Santoso, I., & Putri, S. A. (2014). Pengukuran Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Produk Olahan Jamur Tiram dengan Metode Servqual ( Studi Kasus di CV . Sego Njamoer Outlet Cabang Malang ).
- Indrianingsih, F. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan ( Survei pada Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Malang ), 27(1), 1–7.
- Kotler. (2004). *Marketing Insight from A to Z: 80 Konsep yang Harus Dipahami Oleh Setiap Manajer*. Erlangga.
- Kotler, Philip, & Armstrong, G. (2014). *Principle Of Marketing*.
- Malholtra. (2010). *Marketing Research An Applied Orientation*. (6, Ed.). Pearson Education.
- , (2014). *Basic Marketing Research*. England: Pearson Education.
- Marismiati, & Hadiwijaya, H. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa BRT Transmusi Palembang, 3.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(2), 1–9.
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 11(2), 265. Retrieved from <http://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/view/197>
- Putritamara, J. A., Utami, H. D., & Fanani, Z. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Brand Image Pada Rumah Makan Ayam Goreng.
- Sebrica, D., Suryoko, S., & Apriatni. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Kampoeng Djowo Sekatul Kabupaten Kendal. *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 1–9.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Cetakan ke 22. Bandung: Alfabeta cv.
- Tjiptono, F. (2010). *Manajemen Jasa Edisi Kedua*. Yogyakarta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service Quality & Satisfaction* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Utami, S., Hufon, M., & Rachmat, A. (2017). Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Rumah Makan Ayam Nelongso Malang). *Jurnal Riset Manajemen*.
- Utomo, Jayanti, M. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan di Kabupateb Ngawi. *Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan*, 2(April), 60–70.

- Widjoyo, I. O., Rumambi, L. J., & Kunto, Y. S. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1–12.
- Yunitasari, D. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restaurant KFC. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5, 1–16.
- Zeithmal. (2009). *Services Marketing*. New York.

